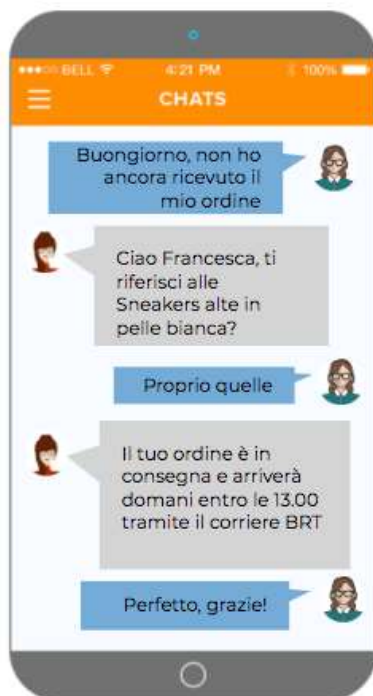


## Heres al Netcomm forum: parleremo di Smart Customer Service e Virtual Shop Assistant

Anche Heres sarà presente al Netcomm Forum\*, il Digital Commerce Retail Event che ogni anno raduna i players più importanti sul tema della trasformazione e dell'innovazione digitale nell'eCommerce. Tra le sfide contemporanee una delle principali è l'applicazione dell'intelligenza artificiale per ottimizzare il customer service e più in generale l'esperienza d'acquisto dei Clienti.

Grazie ad una Soluzione Enterprise per lo sviluppo di Chatbot, Heres è in grado di intervenire su entrambi gli ambiti, **riducendo i costi del customer service grazie ad un task-bot che agisce in sinergia con gli agenti umani e un Virtual Shop Assistant che abilita nuove modalità di interazione e di acquisto in-site e out-of-site.**

### Smart Customer Service



Ordini, consegne, resi e rimborsi: il nostro chatbot non solo è in grado di rispondere velocemente a domande facili e ripetitive ma anche di **svolgere operazioni più complesse e importanti, come cancellare un ordine o fare un reso**, abbattendo i costi e i tempi di attesa.

Per questo motivo ci piace definirlo Task-Bot.

## Virtual Shop Assistant



Acquistare direttamente tramite voce dal proprio Home Device o farsi aiutare dal Virtual Shop Assistant a trovare il prodotto ideale: il bot chiede al cliente quali sono i suoi gusti e le sue esigenze, individua il prodotto perfetto per lui e lo **accompagna fino alla conclusione dell'acquisto**. Inoltre, integrandosi con il CRM e la marketing automation del Cliente, il chatbot è in grado di agire proattivamente sull'utente finale, ad esempio **notificandogli la disponibilità di un prodotto** che aveva cercato o consegnandogli sconti e promozioni.

## Multichannel

Customer Service, Shop Assistant ma anche Multicanalità. Il nostro prodotto si integra con tutti i channel: website, app, facebook, skype, telegram, home assistant. Tanti canali, **un unico pannello, che consente all'operatore di visualizzare e monitorare tutte le conversazioni e "scalare" in qualsiasi momento**, sostituendosi provvisoriamente al bot e affidandogli di nuovo il cliente quando lo riterrà più opportuno.

***\*Al Netcomm sarà possibile conversare con i nostri Agenti Virtuali, provarne l'efficacia e la profondità di dominio e visionare la Console e le numerose features incluse. Vieni a trovarci allo stand R15, Livello 0!***